

INTISARI

Viktoria Yuliana Tea Nou. 2015. *Pengaruh Waktu Tunggu Dan Kepercayaan Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik Terhadap Kepuasan Pada Bulan Januari - Februari 2016 Di RSUD Bajawa Kabupaten Ngada*. Program Studi Analis Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi.

Sebagai rumah sakit yang memberikan pelayanan laboratorium patologi klinik bagi masyarakat, waktu tunggu berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada pelayanan laboratorium patologi klinik, semakin cepat waktu tunggu hasil pemeriksaan semakin tinggi kepuasan pasien dan kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, semakin tinggi kepercayaan pada petugas yang melaksanakan pelayanan laboratorium patologi klinik, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini adalah menggambarkan tingkat kepuasan, Menganalisis pengaruh waktu tunggu dan kepercayaan pelayanan laboratorium patologi klinik terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Bajawa.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan pendekatan *cross sectional*. Jumlah sampel yang digunakan 265 responden. Instrument yang digunakan kuesioner, pedoman wawancara dan observasi. Analisis data menggunakan Chi square $\alpha = 0.05$.

Hasil dari penelitian ini berdasarkan uji uji statistic Chi square pengaruh antara waktu tunggu dengan kepuasan responden didapatkan hasil *p value* 0.036, maka pearson Chi square ≤ 0.05 yang menyatakan ada hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan laboratorium klinik terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Bajawa. Sedangkan pengaruh kepercayaan dengan kepuasan responden didapatkan hasil *p value* 0.005, maka pearson Chi square ≤ 0.05 yang menyatakan ada hubungan yang signifikan antara kepercayaan pelayanan laboratorium klinik terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Bajawa.

Kata Kunci : Waktu tunggu, Kepercayaan, pelayanan laboratorium patologi klinik, Kepuasan pasien.

ABSTRACT

Viktoria Yuliana Nou 2015. *The Influence of Waiting Time and Trust on The Pathology Laboratory Services Clinic towards Satisfaction in January – February 2016 at RSUD Bajawa, Regency Ngada*. D-IV Health Analysis Study Program, Health Science Faculty, of Setia Budi University.

As a Hospital providing service of the pathology clinic for the society, waiting time and trust the pathology clinic services, the sooner waiting time the results of investigation the higher satisfaction patients and trust impact on patients satisfaction, the higher belief in officer who carry out the pathology clinic services, the higher the level of patients satisfactions. The objection of this research is to describe the level of satisfaction , analyze the influence of waiting time and trust towards the service of pathology clinic to patients satisfaction at RSUD Bajawa.

The method that is used in this research is cross sectional approach. The samples are about 265 correspondents. The instrument used is questionnaire, interview and observation. Data analysis is used Chi square $\alpha = 0.05$.

The result of the research based on statistic test Chi square that impacts between waiting time and patients satisfaction btained the value 0.036 p, then pearson Chi square 0.05 said that there was a significant relation exists between waiting time on service of a clinic laboratory to patients satisfaction at RSUD Bajawa. While the impacts in trust of the patients satisfaction of respondents obtained the value 0.005 p, then pearson Chi square 0.05 said that there was a significant relation exists between trust on clinic laboratory service towards patients satisfaction at RSUD Bajawa.

Keywords: Waiting Time, Trust, Pathology Lab Clinic Services, Patient Satisfaction